

# Van kloof naar brug

## *Het belang van ervaringskennis voor het verkleinen van verschillen*

In september treedt Tim 'S Jongers aan als nieuwe directeur van de Wiardi Beckman Stichting. Het verbinden van de leefwereld van burgers met de systeemwereld van beleidsmakers, is een onderwerp dat hem na aan het hart ligt. Dat blijkt ook uit de Participatielezing die hij dit voorjaar hield.

### **TIM 'S JONGERS**

*Vanaf september 2022 directeur van de Wiardi Beckman Stichting*

Ik ga mijn verhaal over ervaringskennis baseren op ervaringen. Dat betekent dat het voor de wetenschappers en professionals onder u een ongemakkelijk verhaal kan worden. Naar mijn mening zijn ervaringen van groot belang voor het verbinden van wat we de systeemwereld noemen met de leefwereld van — met name — kwetsbare burgers. Maar tevens voor het realiseren van een systeem waarin mensen, alle mensen, zich kunnen herkennen. In die zin zie ik ervaringen in het systeem als bruggen. Door het kennis nemen van ervaringen en deze naar waarde in te schatten, kunnen zij de kloof tussen systeemwereld en leefwereld overbruggen.

Rond mijn dertigste werkte ik in Antwerpen in een nachtopvang voor dakloze mensen met een verslaving. De officiële functie was die van begeleider, maar ik zag mezelf eerder als gastheer. Dat betekende de gasten ontvangen, spuiten uitdelen en aluminiumfolie scheuren om heroïne op te branden. Men mocht er vrij gebruiken en dat bracht merkwaardige tafe-

relen met zich mee. Een dagelijks ritueel dat ik nooit vergeten zal, is het uit de soep trekken van de hoofden van de gasten. Alvorens ze gingen eten, zetten ze nog een shotje. Daardoor vielen ze regelmatig tijdens het eten in hun roes, vaak net niet, maar regelmatig wel, met het hoofd in hun soep. Mijn taak was het hoofd naar boven trekken, de soepkom opzij schuiven en het hoofd op de tafel leggen.

Mijn dienst was van zeven uur in de avond tot acht uur in de ochtend. De primaire opdracht die we als ongeschoolde begeleiders hadden, was eigenlijk heel eenvoudig: zorgen dat tegen de ochtend iedereen nog leeft. Dat betekent de gasten beschermen tegen zichzelf, en tegen het geweld van anderen. Op zijn zachtst gezegd: het was een dynamische omgeving om in te werken. Ik voelde me er evenwel prettig en het nachtwerk liet me toe het een en ander te combineren. Wanneer mijn dienst erop zat, fietste ik zes minuten richting het centrum van Antwerpen en stond ik voor de gebouwen van de universiteit, waar

ik politieke wetenschappen studeerde. Die zes minuten fietsen brachten me van een wereld zonder hoop naar een wereld vol hoop. Het verschil kon amper groter zijn.

Bij de nachtopvang kwam een groep van zestig tot tachtig mensen die we als samenleving hebben losgelaten. De enige reden waarom die nachtopvang er is, is dat niemand in de straat zit te wachten op junkies. Dat is tevens de reden waarom ze er vrij mogen gebruiken: anders komen de gasten niet opdagen. Hoop op een verbetering van de situatie was er slechts in enkele gevallen. Verder was het 'harm reduction': zorgen dat de fysieke en mentale schade niet groter wordt dan ze al is. Geen focus op herstel, maar focus op het voorkomen van het onherstelbare. Dat loslaten door de samenleving bleek in de meeste gevallen al erg vroeg te zijn gebeurd.

Als ik de dossiers van de gasten las, las ik ellende die vaak vroeg in het leven begon. Het gezin waarin men geboren werd, deed er heus wel toe. Net zoals de ontoereikendheid van jeugdzorg en andersoortige hulpinstanties. Ik leerde dat verslavingen regelmatig het gevolg zijn van trauma's, van onverwerkt verdriet en van het pijnlijke gevoel alleen op de wereld te zijn. En dat vanaf vroeg in het leven. Het lange mentale lijden moet immens geweest zijn en ik vraag me oprecht af hoeveel mensen met zo'n geschiedenis erin zouden slagen niet af te glijden naar de bodem van de samenleving. Volgens mij zijn dat er slechts enkelen.

Heel anders was het in de universiteitsbanken. Ook daar deed het gezin waarin je geboren werd er heus wel toe. Allen jonge mensen met een leven vol hoop: hoop op een gezond bestaan, hoop op een goed bestaan en hoop op een gelukkig bestaan. Jonge mensen die zonder dat ze er al te veel bij stilstaan, een levensfleur mogen doormaken die niet iedereen gegeven is. De kans dat zij ooit in de nachtopvang terecht zouden komen, achtte ik bijzonder klein. Ook dat heeft te maken met hun jeugd, de kansen die ze hebben gekregen op mentaal welbevinden en de bescherming die ze genoten van hun naasten.

De afstand tussen de wereld van de 'hoopvollen' in de universiteitsbanken en de 'hooplozen' in de nachtopvang, heeft me sindsdien altijd beziggehouden. Hoe kon het dat in dezelfde stad, op slechts zes minuten fietsen, twee totaal afgescheiden werelden zijn? Hoe kon het dat de hoopvollen en de hooplozen amper van elkaars bestaan afweten? En hoe

---

## Tussen de goede bedoelingen van beleid en de uitwerking van dat beleid zit vaak een grote kloof

---

kon het dat de hoopvollen in hun studentenbestaan klaargestoomd worden voor belangrijke functies in de samenleving, waarin ze op een later tijdstip hoogstwaarschijnlijk macht gaan uitoefenen over de hooplozen, maar hen totaal niet ontmoeten, laat staan kennen? Wat betekent dat voor het beleid dat de hoopvollen in de toekomst zullen maken en zullen loslaten op de hooplozen?

### *Van mogen naar kunnen*

Nadat ik afstudeerde aan de Universiteit Antwerpen besloot ik een master te doen aan de Universiteit Leiden, campus Bestuurskunde. Die zit in Den Haag, waar ik sindsdien woon en werk. Ook tijdens mijn master combineerde ik mijn studie met een baan bij de nachtopvang, en breder gezien de maatschappelijke opvang. Ik reed rond met de soepbus, en uiteindelijk begeleidde ik dakloze jongeren op de zogenaamde gespecialiseerde jongerenafdeling. Tot op de dag van vandaag vraag ik me af wat er gespecialiseerd aan was, maar dat is een ander verhaal. Het is simpelweg een afdeling van de maatschappelijke opvang, bewoond door uitsluitend jongeren.

Nadien werkte ik bij een lokaal kenniscentrum, waar ik onderzoek deed naar burgerparticipatie in brede zin: vrijwilligerswerk, mantelzorg, het besturen van stichtingen en verenigingen en dergelijke meer. Maar wat is

## Ervaringskennis serieus nemen, betekent er tijd voor vrijmaken en mensen laten meepraten

participatie? Voor mij is participatie niet meer of minder dan *kunnen* meedoen. Het is in die zin een volgende stap na emancipatie, het *mogen* meedoen. Want eerst moet je iets mogen, en dan moet nog maar bekeken worden of je het daadwerkelijk ook kan.

### *Niet mijn mensen*

Nu ik als tweeëndertigjarige hoogopgeleid was, mocht ik meedoen in bepaalde settings waar ik anders niet zou mogen meedoen. Want je hebt daar bepaalde diploma's voor nodig en die had ik voordien niet. De vraag of ik het daadwerkelijk kon was daarmee nog niet beantwoord. Het diploma gaf me toegang tot een nieuw soort baan, maar het zouden mijn inspanningen en competenties zijn die zouden aantonen of ik ook geschikt was voor de baan. En die competenties waren duidelijk meer dan enkel datgene wat ik op de universiteit leerde en datgene wat ik in mijn vorige banen leerde. Ik kwam in een voor mij nieuwe wereld terecht en die bracht nieuwe uitdagingen met zich mee.

Kon ik bijvoorbeeld wennen aan het gebruik van een smartphone, een apparaat dat ik nog nooit in mijn handen had gehad? Kon ik eraan wennen dat men anders sprak dan ik gewoon was, formeler, in bureaucratische en

ambtenarentermen? Kon ik wennen aan het *nine to five*-ritme dat me werd opgelegd? Kon ik wennen aan een nieuwe dresscode, terwijl ik een kledingkast had met aftandse tweedehandskledij? Dat alles kostte me veel moeite.

Wat me nog het meeste moeite kostte, was wennen aan mijn loon. Hoe kon het dat jaren zwoegen in de horeca, nachtdiensten draaien in de nachtopvang, me zo weinig opleverde, en dat ik nu, als groentje die nog niets bewezen had – maar wel een diploma bezat – plots een loon van tweeduizend euro netto ontving? Terwijl ik het gevoel had de hele dag koffie te drinken en te praten met mensen over problemen van andere mensen, en over hoe andere mensen zaken moeten doen die wij besloten hadden of vanuit de gemeente opgedragen kregen? Vooral dat zou me nog jaren bezighouden: veel verdienen maar er ogenschijnlijk weinig voor te hoeven doen. Terwijl ik wist dat heel veel andere mensen serieus moeten zwoegen om rond te komen.

Kortom, mogen meedoen is één, kunnen meedoen is twee. En de grootste uitdaging daarin was voor mij het zien te overleven in een omgeving waarbij ik dacht: dit zijn niet mijn mensen.

### *Drie ervaringen*

Dat brengt me bij een toelichting op mijn functie van senior-adviseur bij de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (RVS). De RVS is een onafhankelijk adviesorgaan voor de regering en de twee Kamers. We adviseren op thema's die de 'E' raken: het kruispunt van volksgezondheid en samenleven. Ikzelf hield me daar hoofdzakelijk bezig met het werkt thema 'verschillen in de samenleving'. Welke verschillen dragen bij aan (on)gezondheid en wat kunnen we doen om die verschillen niet te groot te laten worden? Centraal staat daarbij ook de vraag: wanneer zijn verschillen nog rechtvaardig te noemen? En wanneer tasten ze de veerkracht van de samenleving aan?

Tweeënhalf jaar geleden voelde ik me enorm vereerd dat ik bij de RVS aan de slag

mocht. Het was denk ik vanaf het begin duidelijk dat ik niet het reguliere traject had afgelegd alvorens te solliciteren bij de RVS: gaten in mijn cv, ervaringen die ogenschijnlijk veraf staan van het reguliere advieswerk en 'maar' een masterdiploma behaald. Dat ik zowat de beste afwasser ben van het westelijke halfmond, doet er ook niet echt toe. Tijdens de sollicitatiegesprekken was de klik er echter wel. Ik deelde verschillende opvattingen en kon merken dat ik regelmatig een gevoelige snaar raakte.

In een telefonisch gesprek werd me medegedeeld dat mijn kandidatuur serieus werd opgevat, maar ook dat de directeur het spannend vond om me aan te stellen. Ik herinner me niet haar exacte woorden, maar ik herinner me wel dat het me enorm deugd deed om dat te horen. Dat betekende immers dat ik kon delen dat ook ik het spannend vond. Maar dat als ik de kans kreeg, ik er alles aan zou doen om haar niet teleur te stellen. Ik durf te zeggen dat ik haar nog niet teleurgesteld heb. Al blijft dat oordeel aan haar.

Punt is dat ik dus mijn intrede mocht doen in de Haagse torens. Ook hier weer de vraag of ik het zou kunnen. Vanuit de Haagse klei werd me gewaarschuwd voor het stroperige karakter van de torens, voor de traagheid van het beleid en het ellebogenwerk waarmee ik te maken zou krijgen. Dat was, volgens velen, niets voor mij. Kon ik mij aanpassen aan deze nieuwe realiteit? En hoe zag die realiteit er dan uit? Om deze vragen te beantwoorden, schets ik drie ervaringen die het begin van mijn loopbaan bij de RVS gekleurd hebben.

### ***Exotische diersoort***

De eerste ervaring is die van de eerste werkconferentie van de RVS die ik mocht bijwonen. In een grote zaal gingen we met wat ik 'hooggeleerden' noem, praten over onze werkagenda en de richtingen die we uit willen met onze adviezen. Na de plenaire sessie zat ik bij de workshop sociaaleconomische gezondheidsverschillen. Kort gezegd gaat het erover dat

mensen die onder aan de maatschappelijke ladder bungelen, zes jaar eerder doodgaan en twaalf jaar in minder goede gezondheid doorbrengen. Dat voelt niet alleen onrechtvaardig, maar zet natuurlijk ook een druk op het zorgstelsel en de maatschappelijke veerkracht. Dat moet dus anders.

Na de inleiding van het thema door onze voorzitter Jet Bussemaker viel het me op dat er slechts anderhalve minuut nodig was om het thema volledig te laten gaan over 'die mensen' in 'die wijken'. Naar mijn gevoel alsof het een exotische diersoort betrof die niets van de wereld om zich heen begrepen had.

Achterstandswijken als het epicentrum van hooplozen die niet mee kunnen. Om de verschillen te verkleinen moesten zij overduidelijk veranderen. Zij moesten dit, zij moesten dat, zij moesten zus en zij moesten zo. Het gaf me een ongemakkelijk gevoel. Ik voelde me niet alleen persoonlijk aangesproken, want het overgrote deel van mijn leven was ik een van 'die mensen', maar ik vond het ook erg respectloos naar de mensen toe over wie het ging. De andere kant van het verhaal, en dat weet ik ondertussen wel zeker, is dat er een oprechte betrokkenheid, bezorgdheid en goedheid van uitgaat.

Het is omdat een collega mijn ongemakkelijke gevoel deelde, dat ik de zaal niet verliet. Bovendien was ik wel gewend aan het gevoel dat veel van wat besproken wordt met betrekking tot de meer kwetsbare burgers onder ons, vanuit een zekere realiteit gebeurt die ver afstaat van de realiteit van die kwetsbare burger. Maar toch. Ik ging erover in gesprek met onze directeur. Enkele maanden daarvoor had ze met mij een spannend gevoel gedeeld en dat had veel opgebracht. Dus ik waagde de gok, de veiligheid was er. Ik stelde haar de retorische vraag of we de methode het jaar daarop niet konden omdraaien: een groot aantal mensen uit achterstandswijken bij elkaar zetten en hen vragen wat moet veranderen in de wijken van de 'hooggeleerden'. Ik zag er een goede denkoefening in. Want, hoeveel aanbevelingen denken jullie dat zullen

opgevolgd worden? Inderdaad, nul. Vanwaar dan het idee dat we zonder de mensen over wie het gaat erbij te betrekken tot weloverwogen aanbevelingen komen, die ook nog eens braaf opgevolgd zullen worden? Ondanks alle goede bedoelingen waren het de hoopvollen die gingen besluiten over de hooplozen.

### ***The whole system in a room***

De tweede ervaring die ik met jullie wil delen, is die van het eerste advies waar ik aan werkte, *Herstel begint met een huis*. Destijds een door staatssecretaris Blokhuus aangevraagd advies. Het aantal dakloze mensen – en ik spreek met enige reden van dakloze mensen en niet van de dehumaniserende term daklozen – is de laatste tien jaar verdubbeld. Afhankelijk van de definitie, en wie je dus telt als dakloos persoon, is het aantal denk ik meer dan verdubbeld. Feit blijft dat de staatssecretaris ‘zich een hoedje geschrokken is van de cijfers’. Ik op mijn beurt schrok me een hoedje van het feit dat de staatssecretaris zich een hoedje schrok. Naar mijn ervaringen, zowel vanuit de opvang als vanuit het burger in een grote stad zijn, was al lang duidelijk dat er iets niet snor zat wat betreft de toename van het aantal dakloze mensen.

Er werd een advies aangevraagd en zoals dat dan gaat spraken we met experts: beleidsmedewerkers, bestuurders, wethouders en noem maar op. Dat noemen we ‘the whole system in a room’. Logischerwijs is die ‘room’ een grote zaal op het ministerie van VWS. Ik opperde het idee om de bijeenkomst bij een opvanglocatie te laten plaatsvinden. Zo gezegd, zo gedaan.

Het was een erg vruchtbare ochtend, waarbij we enorm veel inzichten ophaalden, vanuit het systeem, maar ook van een aanwezige ervaringsdeskundige. Wat mij opviel was dat men geschokt was door diens verhaal, terwijl vanuit mijn ervaringen het verhaal allesbehalve zo schokkend was. Het was niet aangenaam, maar het was ook geen verhaal van totale hopeloosheid. Wat me ook opviel was dat

een aantal van de aanwezigen, ondanks hun positie in beleid en uitvoering, voor het eerst in een maatschappelijke opvang aanwezig was. Andermaal had ik er een ongemakkelijk gevoel bij.

### ***Hoe dan?***

Dan de derde ervaring. Vanuit het advies over dakloosheid was het ons als RVS duidelijk geworden dat bestaansonzekerheid een grote rol speelt in sociale uitsluiting, waar dakloosheid een extreme uiting van is. Ruim een kwart van de Nederlanders heeft op een of andere wijze geen zekerheid in basisbehoeften als wonen, inkomen, werk, dagbesteding en gezondheid. Kort door de bocht is de analyse dat eens men in bestaansonzekerheid verkeert, er weinig nodig is om echt door het ijs te zakken. En dat eenmaal door het ijs gezakt de door het systeem aangeboden hulp vaak geen hulp is, het leven zodoende nog complexer wordt en de veronderstelde zelfredzaamheid van mensen zo nog meer onder druk gezet wordt. Terwijl vragen om hulp in principe al een uiting van een gebrek aan zelfredzaamheid is. Blijkbaar wordt dat niet zo gezien.

Alvorens we besluiten tot een advies, wordt er binnen de raad gediscussieerd over de invalshoek, de urgentie en mogelijke oplossingsrichtingen. Wat mij daarbij erg opviel was dat de discussies snel een abstract niveau krijgen en het denken over het systeem de bovenhand heeft. Dat is vanuit de functie van de raadsleden erg begrijpelijk. Hun taak is namelijk adviezen publiceren die bijdragen aan de goede werking van het systeem.

Mijn ongemakkelijke gevoel werd echter urgenter dan ooit. Want weinig is in het leven zo concreet als bestaansonzekerheid, of dan toch voor diegenen die eronder te lijden hebben. Het zal jullie niet verbazen dat de kans dat de raadsleden eronder te lijden hebben of ooit hebben gehad relatief klein is, en zeker niet gedurende een lange periode in hun leven. Dat is niet iets dat tegen hen spreekt, allesbehalve, maar het maakt dat systeem-

denken de realiteit van het dagelijkse leven in discussies over bestaansonzekerheid dreigt te verdringen.

Ik had het er moeilijk mee. Waar bleef de mens om wie het gaat? Waar waren de hooplozen in deze discussies? In een gesprek, tijdens een biertje met een collega, legde ik mijn ongemakkelijke gevoel uit. Mijn idee was dat het helemaal nog niet het moment was om te adviseren over het thema, maar dat we de zaken radicaal – en dat radicale is de crux – moesten omkeren: starten bij de mensen om wie het gaat. Dat betekent letterlijk en figuurlijk, met foto's dus, inzichtelijk maken hoe bestaansonzekerheid eruitziet. Want zoals eerder gezegd: bestaansonzekerheid is niet abstract, het is concreet en trekt een wissel op het welbevinden en de gezondheid van mensen. En wanneer het voor een groot aantal mensen dagelijkse realiteit is, trekt het zelfs een wissel op de samenleving als geheel. Het tast de veerkracht aan.

## Geef ervaringskennis geen aparte rol, maar wel een prominente plek in de organisatie

Ik wilde met andere woorden de hooplozen een podium bieden, om zo een frame te creëren waarbinnen de raad de discussie verder kon voeren. Als het ware dus een kader van ervaringen schetsen, waardoor het abstracte op een later tijdstip binnen het concrete geplaatst kan worden. Of anders gezegd: de raad helpen begrijpen hoe dat concrete eruitziet.

Ik had het niet verwacht, maar het voorstel werd snel omarmd door de raad. We mochten starten met het vormgeven van een boek waarin we veertien mensen die in bestaansonzekerheid leven of geleefd hebben aan het woord

laten komen. We hebben daarbij slechts één vraag gesteld: hoe dan? Het resultaat was een waterval aan verhalen, frustraties, ervaringen en verdriet, opgetekend in het boek *Gezichten van een onzeker bestaan*. En zonder het toen nog te beseffen heeft het een lans gebroken voor ervaringskennis binnen beleid en ver daarbuiten.

### *Gapende kloof*

Deze drie ervaringen – de werkconferentie, het advies *Herstel begint met een huis* en het boek *Gezichten van een onzeker bestaan* – waren voor mij persoonlijk de grootste uitdaging om te kunnen meedoen. Immers, ik wilde de werkconferentie verlaten omwille van mijn ongemakkelijke gevoel; wanneer de 'whole system in a room' zat, voelde ik me vervreemd van dat systeem. En de abstracte discussies over de concrete realiteit van bestaansonzekerheid plaatsten me terug in de tijd toen ik fietste van nachtopvang naar universiteit. De kloof tussen hoopvollen en hooplozen voelde als gigantisch aan. Wat ik toen dacht bleek in deze zaken realiteit te zijn: het zijn de hoopvollen die – ondanks dat ze soms heel ver van de leefwereld van de hooplozen staan – er beleid op maken. Het zijn de hoopvollen met macht over de hooplozen die net als dikwijls bij de universiteitsstudenten, vaak niets afweten van het bestaan van de hooplozen.

Kortom, mijn werk bij de RVS heeft het gevoelde verschil tussen de hoopvollen en hooplozen van destijds in Antwerpen bevestigd. En het verschil is groot. Maar is het verschil ook problematisch? Ikzelf ben van mening van wel. Want ondanks alle goede bedoelingen en ondanks alle pogingen om de laatste jaren de verschillen te verkleinen, blijven ze groot en worden ze op verschillende terreinen nog groter. Bijkomend zien we polarisatie en een afbrokkelend vertrouwen in elkaar. Misschien zijn deze zaken niet een-op-een te relateren, maar ze niet behandelen lijkt niet langer logisch. Bovendien, wat hebben we te verliezen als we ze wel behandelen?

### ***Van kloof naar brug***

Het is hier waar het belang van ervaringen op speelt. Want wat mij heel duidelijk werd, is dat het systeem dan wel over heel veel kennis van het systeem beschikt en dat die kennis ook erg hard nodig is, maar ook dat het systeem niet over ervaringen beschikt uit de leefwereld waar beleid voor wordt gemaakt. Begrijpen hoe het leven kan inhakken op kwetsbaren is niet hetzelfde als weten hoe dat dan voelt.

Als hoopvolle mag je dan wel beslissen over de hooplozen, maar kan je ook beslissen voor de hooplozen? Is wetenschappelijke of professionele kennis voldoende om van mogen naar kunnen te gaan? Want tussen goede bedoelingen van beleid en de uitwerking van datzelfde beleid zit vaak een grote kloof. Kan ervaringskennis binnen het systeem ons helpen om de kloof tussen systeemwereld en leefwereld te overbruggen? En hoe dan?

Om daar een antwoord op te vinden is het van belang die kloof tussen de twee verschillende werelden te onderzoeken. Dat onderzoeken doe ik vanuit de systeemwereld. De wereld waarin ik me binnen die Haagse torens bevind en waar beleid wordt gemaakt, of in mijn geval: waar over beleid wordt geadviseerd. Daarvoor wil ik het met jullie hebben over waarom arme mensen ongezonde keuzes maken, over broccolipaternalisme en over de eeuwige poetsvrouw.

### ***Waarom maken arme mensen ongezonde keuzes?***

Het bestaan van de kloof, van de twee verschillende werelden, wordt wat mij betreft vooral duidelijk met de beelden die we over elkaar hanteren. Denk aan de zogenaamde stroperigheid van de Haagse torens. Dat is een beeld dat naar mijn mening niet volledig klopt. Uiteindelijk gaat het over hardwerkende ambtenaren, met uiterst goede bedoelingen die zorgvuldig willen omgaan met hun taak.

Problematischer is het beeld in de omgekeerde richting. Immers, mensen aan de

'verkeerde' kant van de kloof zijn in hun kwetsbare positie veelal afhankelijk van het beleid. Als dat beleid is gestoeld op verkeerde aannames, kan dat fout uitpakken. Maar het kan ook beleid om niets worden, simpelweg omdat het niet zal beklijven.

Neem preventie. Momenteel is dat een hooggewaardeerd ideaal binnen beleid omtrent zorg. Want preventie heeft het in zich om zorgkosten te drukken en zo bij te dragen aan de houdbaarheid van ons zorgstelsel. En voor diegene die vinden dat gezondheidsverschillen onrechtvaardig zijn, heeft preventie het in zich om rechtvaardigheid te brengen. Dat zorgt dan voor preventieakkoorden, beleid en onderzoek. Allemaal uitgevoerd door goedbetaalde professionals voor wie die akkoorden en onderzoeken veelal niet van toepassing zijn. Want het zijn precies zij die al gezond leven, veelal niet roken, voldoende bewegen et cetera. Het zijn zij die de boodschappen vanuit de overheid met betrekking tot gezond leven hebben opgepikt, vermoedelijk omdat ze de overheid zijn en het dus hun eigen boodschappen betreft. Het uitgangspunt is dan dat mensen lager op de sociaal-maatschappelijke ladder ongezonderde keuzes maken.

Laat me een voorbeeld geven om dat uitgangspunt ter discussie te stellen. Stel je hebt je vanochtend overslapen. In de trein moest je een hele tijd staan en op kantoor was je te laat voor die belangrijke meeting. De rest van de dag kom je niet lekker in je vel te zitten en wanneer ook je laptop besluit ermee op te houden is de maat vol. Dat die ene collega weer die ene vervelende opmerking maakt, helpt natuurlijk ook niet. Onderweg naar huis krijg je nieuws dat een van je kinderen heeft gevochten op school en eenmaal thuis ligt er een blauwe enveloppe op de deurmat. Zevenhonderd euro lichter, nog voor je goed en wel aan de keukentafel plaatsneemt. Je man komt thuis, maar is de boodschappen vergeten. Spaghetti dan maar, maar die brandt aan. Wanneer de klok negen slaat, de man de kroeg induikt en je kinderen het bed in, neem je enkele glazen wijn met een stuk pure chocolade.

Het gaat in tegen al je gezonde gewoontes, maar het biedt je wel de ruimte om het hoofd even leeg te maken, in de wetenschap dat er morgen een nieuwe dag met nieuwe kansen aanbreekt.

Als we in dit verhaal collega's vervangen door bijstandsambtenaren, de school van de kinderen door de jeugdzorg, de man door een vechtscheiding, de belastingbrief door zeven aanmaningen en twee boetes en de aangebrachte spaghetti door een halfleeg pakketje

## De enige reden waarom die nachtopvang er is, is dat niemand in de straat zit te wachten op junkies

van de voedselbank, weet ik oprecht niet of twee wijntjes en een reep chocolade nog voldoende zijn om geloof te hebben in morgen als een nieuwe dag met nieuwe kansen. Zeker niet wanneer je van tevoren weet dat morgen veel op vandaag lijken zal.

Dat in zulke situaties het gezonde gedrag niet bovenaan de prioriteitenlijst staat, moge duidelijk zijn. De vraag is echter of dat betekent dat de persoon in kwestie ongezonde keuzes maakt. In hoeverre is er sprake van keuzes en in hoeverre zijn ze ongezonder dan de druk op de zelfredzaamheid die ervaren wordt? En is dit niet gewoon het gedrag dat we na een stressvolle dag zelf vertonen? Blijkbaar kunnen we meer begrip opbrengen als het over hoopvollen gaat, want begrijpelijk na zo'n rot-dag, maar hebben we al snel een hard oordeel over ongezonde keuzes zonder inachtneming van de context als het over hooplozen gaat.

Voor beleidsmakers zou dit evenwel moeten betekenen dat preventie niet altijd gericht is op het bevorderen van een gezonde levensstijl of op het interveniëren in gedrag, maar

op achterliggende structurele factoren die het ook verdienen om aangepakt te worden. De interventies bedacht vanuit een normen- en waardenpatroon eigen aan het leven van de hoopvollen, kunnen zo wereldvreemd uitpakken voor de hooplozen. Als het dogma is dat arme mensen ongezonde keuzes maken, dan lijkt het logisch om vragen te stellen over de aanleidingen van keuzes en daar interventies bij te bedenken. Keuzes zijn evenwel ook een afgeleide van de achterliggende oorzaak, namelijk de armoede, de druk op zelfredzaamheid en het verlies aan autonomie die ervaren worden.

### *Broccolipaternalisme*

Op een bepaald moment, wanneer beslist is welke wijken eerst aan de slag gaan met de preventiegelden, worden er zogenaamde ronde-kennistafels georganiseerd. Veelal zijn het beleidsmedewerkers, bestuurders van stichtingen, goedbetaalde zzp'ers en beroepsverbinders of procesbegeleiders die hieraan deelnemen. De rol voor mensen uit de wijk zelf is meestal miniem.

Een van die mensen aan de kennistafel komt uiteraard met het idee van gezonde voeding als een wezenlijk onderdeel van preventie. Nu is er uiteraard niets mis met gezonde voeding. Vanuit een normen- en waardenpatroon waarbij je de mentale fitheid hebt en de middelen om gezonde voeding als prioriteit in je leven op te nemen, is dat best begrijpelijk. Zo vindt de dame die met gezonde voeding aan de slag gaat vergeten groenten ook wel wat. Zo gezegd, zo gedaan. De actie is dan aan de kinderen uitleggen dat broccoli goed is voor je vitamineopbouw en dat pastinaak veel lekkerder is dan je op het eerste zicht zou denken.

Problematisch aan dit verhaal is echter dat veel van deze kinderen op die basisschool zonder ontbijt naar school komen. Dat maakt van de broccoli een beledigende broccoli en van de pastinaak een totaal van de realiteit losgezongen idee. En natuurlijk, ik snap

ook de bedoeling daarachter. Maar zouden simpelweg een banaan en een bakje yoghurt niet beter zijn? Die kunnen immers na de voedingspreek uitgedeeld worden, waardoor de kinderen kunnen eten én proeven. En ik weet niet of jullie het weten, maar de gemiddelde melktand valt uiteen bij het kauwen op een rauwe pastinaak.

### ***Eeuwige poetsvrouw***

Verkeerde beelden kunnen dus verkeerd uitpakken. De vraag is dan of er structuren zijn die de beelden, en logischerwijs dus ook de uitpak ervan, in stand houden. Ik vertelde hoe verbolgen ik was dat ik voor babbelen en koffiedrinken plots tweeduizend euro netto verdiende. Dat ligt ondertussen ver achter me. Ik verdien nu beduidend meer en krijg steeds vaker de mogelijkheid om mezelf verder te ontwikkelen. Zo kan ik naar mijn directeur bellen en bijvoorbeeld vragen of ik een proefschrift mag schrijven. Waarschijnlijk kan ik het onderzoek voor mijn proefschrift combineren met een onderzoek voor mijn werkgever. Daardoor wil men vermoedelijk in de kosten delen. Bijkomend zal ik een universiteit vinden die me gezien mijn huidige functie zonder veel aarzelen de kans wil geven en eveneens aan de kosten wil bijdragen. Optelsom is dat ik mogelijk tijdens betaalde werkuren en zonder een grote persoonlijke investering me verder kan ontwikkelen en enkele jaren later kan promoveren.

Wat me echter opvalt in de laatste jaren van mijn carrière is dat de poetsvrouwen steeds dezelfde blijven. Daarmee bedoel ik: aan de poetsvrouwen vragen we helemaal niet of zij bijvoorbeeld betaald een hbo-opleiding willen doen, inclusief vrije uren om te studeren en colleges te bezoeken. Dat terwijl de persoonlijke en maatschappelijke winst bij het investeren in de ontwikkeling van de poestvrouw vele malen hoger is dan het investeren in een hoogopgeleid persoon als mezelf. Niet dat elke poetsvrouw hbo moet gaan doen, maar het wordt haar simpelweg niet gevraagd. Als

zij iets aangeboden krijgt, is het ten behoeve van haar functie, niet ten behoeve van haar persoonlijke ontwikkeling.

In de praktijk komt het er pijnlijk op neer dat hoe lager de functies, hoe gekleurder het personeelsbestand. Hoe lager de functies, hoe minder gesprekken met de beleidsmedewerkers. Hoe lager de functie, hoe groter de kans dat het voor eeuwig is. Maar ook, en dat is nog belangrijker volgens mij, dat voor diegenen die op eigen houtje de klim weten te maken, het verschil tussen vroeger en nu gigantisch is. Net als de struggles die ik heb ondervonden bij mijn eigen kantoorbaan, zullen ook zij die ondervinden. Ze zullen een nieuwe wereld binnenkomen. De hamvraag is echter: krijgen we hetzelfde beleid van 'revolving doors' als binnen de hr-afdeling die over ontwikkelingsbudgetten gaat de meerderheid van de medewerkers langdurig poetsvrouw is geweest? Is het niet wie al heeft, krijgt nog meer?

### ***De rol van ervaringskennis***

Deze voorbeelden zijn anekdotisch, maar ze leggen denk ik wel een systematiek bloot die we moeten adresseren, anders zal beleid verkeerd blijven uitpakken en zullen de ervaringen niet hun weg richting het systeem vinden. Dat vraagt wat van ons allemaal. Ik hoop te hebben aangetoond dat de beelden die we over elkaar hanteren en de structuren die we organiseren, de kloof eerder bestendigen dan verkleinen. En dat we daardoor allesbehalve efficiënt omgaan met de maatschappelijke en persoonlijke kwaliteiten waarover we beschikken. Het gebruiken van ervaringsdeskundigen zit dan wel al jaren in de lift, toch blijkt dat niet voldoende. Volgens mij is dat omdat we het niet moeten hebben over ervaringsdeskundigheid, maar over ervaringskennis.

Het voorbeeld over waarom arme mensen blijkbaar ongezonde keuzes maken, maakt duidelijk dat de hoopvollen beelden hanteren vanuit hun eigen wereld van normen en waarden, terwijl de context van de hooplozen sterk

kan verschillen. Zonder die context in acht te nemen, zal beleid nooit volledig beklijven.

De beledigende broccoli is een concreet gevolg van het hanteren van verkeerde beelden. Het toont aan dat wanneer we de context niet evalueren alvorens we interveniëren, interventies verkeerd dreigen uit te pakken of zelfs dreigen te beledigen en te vernederen.

## Sociale mobilisatie is veel meer dan simpelweg een romantische stijging op de maatschappelijke ladder

Het is de homogeniteit van de groep hoopvollen die de homogeniteit van de groep hooplozen bestendigt. Dat zorgt voor structuren die de overbrugging moeilijker maken dan daadwerkelijk nodig is, zoals bij de poetsvrouwen het geval is. Net dat maakt dat ervaringskennis volgens mij van veel groter belang is dan ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigheid is het krijgen van spreektijd, ervaringskennis is het verkrijgen van articulatiemacht.

De slotvraag die ik wil beantwoorden is wat nodig is om ervaringskennis een meer prominente plek te geven in de vormgeving van beleid én uitvoering teneinde de kloof te overbruggen. Ik zal, zoals gezegd, mezelf hierbij als startpunt nemen. Waarom was ik geïrriteerd op die werkconferentie? Waarom voelde ik me zo ongemakkelijk bij de 'whole system in a room' en bij de ervaringsdeskundige met zijn niet zo – met alle respect en bewondering voor diens moed – hopeloze verhaal? Waarom vond ik dat we bij de concrete realiteit van bestaansonzekerheid en dus bij de mensen over wie het gaat, moesten beginnen? In al die gevallen is het antwoord: ik ben ruim dertig jaar zelf een hooploze geweest.

### *Ik ben die mensen*

Op de werkconferentie voelde ik me aangesproken. Omdat het ging over waar ik vandaan kom en waar 'mijn mensen' nu nog steeds wonen. Voor mij ging het niet over 'die mensen', nee, het ging over 'mijn mensen' en niemand in de zaal die daar rekening mee hield. Logisch, want ik zat bij hen in die zaal en ik moest dus wel een van hen zijn. Maar in wezen ben ik ruim dertig jaar iemand geweest die bij 'die mensen' hoorde die altijd maar moeten veranderen en niets wilden begrijpen. De luttele vijf jaar die ik op dat moment hoogopgeleid was, veranderde daar niets aan. Mijn ervaringen als hooploze stonden diametraal tegenover het geluid dat de hoopvollen lieten horen over de hooplozen. Een spagaat van jewelste.

Het eerste advies waar ik aan werkte, *Herstel begint met een huis*, was ironie ten top. Eindelijk had ik mijn weg naar boven gevonden, in een eervolle baan als adviseur van de overheid. Eindelijk was ik het hooplozen-bestaan zowat definitief ontvlucht en ik werd in de geschiedenis gekatapulteerd. De baan die ik in Antwerpen had, deed ik niet op basis van diploma's, maar op basis van ervaringen. Ik vergeet nooit dat tijdens het sollicitatiegesprek een diploma er echt niet toe deed, maar dat wel de vraag gesteld werd of ik ervaring had met verslavingen, met problematisch druggebruik, met sociale uitsluiting, met dakloosheid, met geweld et cetera. Zonder ervaringen op dat terrein zat je daar gewoon niet op je plek, want het ging niet over het verlenen van hulp, maar om het voorkomen van het onherstelbare.

Nu zat ik als adviseur in een 'room with the whole system' waarin dakloosheid gereduceerd werd tot beleidsprobleem. Waarbij een ervaringsdeskundige voor een cadeaubon zijn verhaal kon doen. Waarbij mij door een professor verteld werd hoe erg het allemaal niet is, die dakloosheid. En waarbij ik diep van binnen schreeuwde dat ik het beter weet dan die professor, maar het niet durfde te zeggen. Ik wilde niet zielig overkomen.

Het boek *Gezichten van een onzeker bestaan* is in die zin een laf boek. Het was een manier om te vertellen wat ik vertellen wilde zonder het zélf te moeten vertellen. Het was het inzichtelijk maken van concrete ellende zonder het over mijn ellende te moeten hebben. Maar bovenal was het een oprechte poging om de geringe macht die ik als adviseur had, in te zetten ten behoeve van 'mijn mensen'. Mijn mensen over wie zoveel gezegd wordt, maar die zo weinig het woord krijgen. En het is niet omdat ik ervaringsdeskundige zou zijn dat ik bij machte was om het voorstel tot het boek uit te werken. Nee, dat was omdat ik binnen een homogene groep ervaringskennis heb weten in te brengen, subtiel, zonder het al te expliciet over mijn eigen ervaringen te hebben, maar door ze te laten gelden als een wezenlijk onderdeel van de adviseur die ik ben. Ik had, hoe gering ook, als hooploze een zekere articulatiemacht weten te bekomen.

Vanuit deze wetenschap kan ik de slotvraag openlijk beantwoorden: wat is nodig om, op basis van de vaststelling van het gebruik van verkeerde beelden en de heersende homogeniteit, ervaringskennis een meer prominente plek te geven in de vormgeving van beleid én uitvoering teneinde de kloof te overbruggen? Het antwoord zit hem in de vraag: het aanpassen van die beelden en het werken aan diversiteit. Zodat mensen met ervaringen articulatiemacht bekomen.

### **Ontmoeting**

Wat betreft die beelden is het nodig om elkaar weer te ontmoeten, echt te ontmoeten. Zodanig dat die ontmoeting niet van korte duur is — de ervaringsdeskundige bij 'the whole system in a room' — maar langdurig en onderdeel van het geheel van werkzaamheden. Dat betekent op zich dan weer niet dat we ervaringsdeskundigheid 'as such' moeten laten vallen, maar dat het van belang is om dichterbij de ervaringen te komen dan de rol die ervaringsdeskundigen kunnen spelen.

Als we nu bijvoorbeeld een onderzoeksvraag formuleren met betrekking tot achterstandswijken, wordt die geformuleerd door onderzoekers. Dat klinkt logisch, maar wordt dan onderzocht wat beleidsmakers en onderzoekers van belang vinden vanuit hun normen- en waardenpatroon: waarom maakt men ongezonde keuzes? Of wordt onderzocht wat voor de bewoners in kwestie vanuit hun normen- en waardenpatroon van belang is?

En hoe logisch is het dat wanneer we ingrijpende veranderingen doorvoeren in wijken, we niet optimaal gebruikmaken van de kracht in die wijken? Is het denkbaar dat we in goede wijken veranderingen doorvoeren zonder inspraak en protest van bewoners? Ik denk het niet. Dat wil echter niet zeggen dat het niet protesteren van bewoners in minder goede wijken het goedkeuren van veranderingen is.

## Het brengt kwetsbaren in een onveilige positie als hun ervaringen niet serieus worden genomen

Misschien is het wel de aanvaarding van de rol van hooploze, die ze geïnternaliseerd hebben zodat ze zelf niet weten wat voor hen het beste is. Of erger nog, misschien is het berusting in het lot van machteloos zijn. Ze mogen toch nooit meedoen.

Een machteloosheid die zich op enkele rare vlakken uittekent bovendien. Want hoe komt het dat als we ontmoeting organiseren tussen bijvoorbeeld gemeenteambtenaren en organisaties ten behoeve van mensen in een achtergestelde of kwetsbare positie, er geen subjecten van die organisaties aan tafel zitten? Hoe komt het dat we in subsidieverantwoordingen nooit lezen wat de ervaringen van de

gebruikers van producten of diensten van maatschappelijke organisaties zijn?

### **Veiligheid en dialoog**

Wanneer ik deze voorbeelden noem, roepen ze veelal dezelfde reacties op. Immers, men mag naar verluidt wel meedoen, maar het zit hem in het kunnen. De professionals hebben geen tijd om het te organiseren, zij kunnen hier dus niets aan veranderen. Of de mensen over wie het zou moeten gaan, kunnen niet meepraten op het betreffende niveau.

Als we ervaringskennis serieus willen nemen, zullen we er én tijd voor moeten vrijmaken én voor moeten zorgen dat mensen kunnen meepraten. Dat betekent dat we hen in staat stellen op een gelijkwaardige manier deel te nemen aan de opstelling, de uitvoering en de evaluatie van plannen. Maar het betekent ook hen benaderen als mens en niet als drager van het probleem dat ze hebben. Want wees eerlijk: als je als persoon in armoede veelvuldig hoort en leest dat arme mensen domme dingen doen of ongezone keuzes maken, kan je dan nog in gelijkwaardigheid plaatsnemen aan tafel?

Ontmoeting vraagt om veiligheid en om dialoog. Dat betekent het kunnen loslaten van de eigen wereldbeelden en eigen mensbeelden. Dat kan schuren, want als de homogene groep hoogopgeleiden hun professionele en of wetenschappelijke kennis moeten loslaten, brengt hen dat in een onveilige positie. Net als het kwetsbaren in een onveilige positie brengt wanneer ervaringen niet serieus genomen worden.

Nu lijken de beide soorten kennis – cognitief versus ervaring – aparte domeinen, die uiting krijgen in de rollen van professional versus ervaringsdeskundige. Logischer is het om van deze aparte rollen een venndiagram te maken, waarbij er een overlap is. Dat wil zeggen, professionals, maar ook professionals met ervaringskennis. Dus niet langer een aparte rol, maar een prominente plek voor ervaringskennis in de organisatie. Denk

hierbij aan mijn sollicitatieprocedure bij de nachtopvang voor dakloze verslaafde mensen in Antwerpen. Of vergelijk het als je wil met de eis van 'ervaring in...' of 'het beheersen van'. Waarom is ervaring met het gebruik van diensten of producten binnen een overheidsarrangement geen pre?

### **Ervaringskennis als diversiteitsvraagstuk**

Maar hoe maak je dat venndiagram? De enige optie is momenteel om net als ikzelf als hooploze trachten een diploma te bekomen. Immers, dat diploma is je toegangspoort tot het mogen meedoen. Als dan de nodige veiligheid geboden wordt om je eigen ervaringen op tafel te leggen, zoals ik de veiligheid geboden door onze directeur voelde, is dat een onverwachte pre. Hiermee leggen we de verantwoordelijkheid wel volledig bij het individu. Terwijl het hier in principe gaat om een diversiteitsvraagstuk: hoe kan je voorbij logisch klinkende structuren – zoals een diploma – toch andersoortige kennis in je organisatie brengen?

Kunnen we niet starten met mensen rekruteren die ervaringen hebben op een bepaalde manier, en vanuit de ervaring hen een diploma laten behalen? Zoals we dat nu bijvoorbeeld doen bij verschillende traineeships binnen publieke organisaties? Geen toegang door een diploma, maar door ervaringen. En van daaruit bouwen aan een nieuwe toekomst. Want moeten we willen dat iemand die dakloos is geweest, en die zijn ervaringen daaromtrent wil inzetten, enkel en alleen zichzelf kan en mag identificeren met die dakloosheid? Oftewel: kunnen we de poetsvrouw niet het ontwikkelbudget geven dat aan mij als hoogopgeleide is voorbestemd?

Dat brengt me bij het slotpleidooi van deze lezing. Want het aanpassen van beelden en het werken aan ervaringskennis als zijnde een diversiteitsvraagstuk, beantwoordt vooral de vraag van het mogen meedoen. Maar ook het kunnen meedoen vraagt veel, van beide partijen in het venndiagram. Vanuit mijn eigen

ervaringen kan ik zeggen dat het enorm moeilijk is je aan te passen aan een nieuwe wereld. Je spreekt de taal niet, kent de gewoonten niet en houdt er andere normen en waarden op na. Dat moet je allemaal leren. Dat maakt van sociale mobilisatie veel meer dan simpelweg een romantische stijging op de maatschappelijke ladder. Het is een verandertraject dat bol staat van confrontaties met jezelf. Maar bovenal is het eenzaam.

Een confrontatie die ik vandaag ook erg voel. Immers, ik sta hier voor jullie, waarschijnlijk krijg ik straks applaus voor mijn uiteenzetting, maar ik ben me er terdege van bewust dat jullie tijdens mijn tijd als hooploze, letterlijk en figuurlijk over me heen zouden zijn gelopen. Jullie zouden me geen vijftig cent gegeven hebben. Maar nu heb ik

articulatiemacht. Ik mag hier voor jullie staan en jullie luisteren naar mij. Of ik het kon, is straks aan jullie om te beoordelen. Het was alvast mooi en eervol, waarvoor dank, maar het is ook frustrerend om te weten welk pad ik heb moeten afleggen om dit te mogen doen. Dat wens ik weinig mensen toe. Vandaar dat ik alvorens over te gaan tot waardering graag tien seconde stilte zou willen. Om erbij stil te staan dat de hooplozen hier niet aanwezig zijn. Deze stilte is voor hen.

*Deze tekst is een licht bewerkte versie van de Participatielezing 2022 van Movisie die op 25 maart werd uitgesproken door Tim 'S Jongers. De lezing is ook opgenomen in: Tim 'S Jongers, 'Beledigende broccoli. Over de ervaringskennis van kwetsbare mensen', Van Gennep 2022.*